



Уповноважений
Верховної Ради України
з прав людини

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ
ДОДЕРЖАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЮ
ГРОМАДОЮ ПРАВ ЛЮДИНИ
І ГРОМАДЯНИНА НА ОТРИМАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Методичні рекомендації щодо проведення моніторингу додержання територіальною громадою прав людини і громадянина на отримання соціальних послуг підготовлено Офісом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у співробітництві та за експертної підтримки проекту «Права людини для України», який реалізується ПРООН в Україні та фінансується Міністерством закордонних справ Данії протягом 2019-2023 рр. та на основі матеріалів моніторингу додержання соціальних та економічних прав людини і громадянина.

Усі права захищено.

Жодна частина цього видання не може бути переведена, відтворена або передана в будь-якій формі або будь-якими засобами, електронними (CD-ROM, Інтернет тощо) або механічними, включаючи фотокопіювання, запис або будь-який носій інформації або систему пошуку, без попереднього дозволу в письмовій формі від Офісу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (hotline@ombudsman.gov.ua).

© Офіс Уповноваженого ВРУ з прав людини.



Уповноважений
Верховної Ради України
з прав людини

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ
ДОДЕРЖАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЮ
ГРОМАДОЮ ПРАВ ЛЮДИНИ
І ГРОМАДЯНИНА НА ОТРИМАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

КИЇВ

2020

ЗМІСТ

Список скорочень	3
Розділ 1.	
Опис об'єкту моніторингу	4
Розділ 2.	
Стандарти забезпечення прав людини і громадянина на соціальні послуги	9
Розділ 3.	
Організація проведення моніторингу	18
3.1. Початок проведення моніторингу	18
3.2. Спілкування з керівництвом об'єкту моніторингу	21
3.3. Аналіз діяльності об'єкту моніторингу	21
3.4. Підведення підсумків за участю керівництва об'єкту моніторингу	25

ДОДАТКИ

Додаток 1.	
Дані моніторингу додержання територіальною громадою прав людини і громадянина на соціальні послуги.....	27
Додаток 2.	
Дані моніторингу додержання надавачем соціальних послуг прав людини і громадянина на соціальні послуги.....	40
Додаток 3.	
Перелік основних нормативно-правових актів щодо соціальних послуг	45

Список скорочень

ВК МР	виконавчий комітет міської ради
ГО	громадська організація
Закон № 2671	Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII
ЗМІ	засоби масової інформації
МР	міська рада
НСП	надавач(и) соціальних послуг
ОМ	об'єкт моніторингу
ОСП	отримувач(и) соціальних послуг
РДА	районна державна адміністрація
РР	районна рада
ТГ	територіальна громада
ТО	адміністративно-територіальна одиниця

РОЗДІЛ 1.

ОПИС ОБ'ЄКТУ МОНІТОРИНГУ

ОБ'ЄКТИ МОНІТОРИНГУ

Об'єктом моніторингу (ОМ) є ТГ.

Вибір об'єкту для моніторингу може бути зумовленим наявністю інформації про порушення прав людини, отриманої із звернень громадян, ЗМІ, від громадських об'єднань, низьким рейтингом ТГ¹. Також з метою порівняння можуть бути обрані ТГ в межах однієї області або району з високим та низьким рейтингом.

Якщо в ТГ наявні структурні підрозділи або посадові особи, відповідальні за реалізацію повноважень з питань соціальних послуг, створені та функціонують надавачі соціальних послуг (НСП), ОМ виступатиме ТГ (її виконавчий комітет).

У разі, якщо ТГ безпосередньо не забезпечує виконання цих функцій, слід дослідити якими документами узгоджено питання виконання відповідних повноважень іншими органами місцевої влади (РДА через РР (або виконавчим комітетом МР)). У цьому випадку ОМ можуть бути:

- міська рада;
- районна рада;
- районна державна адміністрація, зокрема структурний підрозділ РДА з питань соціального захисту населення;
- комунальні установи, заклади, що надають соціальні послуги та підпорядковані РДА чи належать іншим ТГ.

¹ Рейтинг ТГ доступний за покликанням <https://decentralization.gov.ua>.

Наприклад, в багатьох ТГ деякі соціальні послуги мешканцям продовжують надавати районні територіальні центри соціального обслуговування (соціальних послуг) чи центри соціальних служб дітей сім'ї та молоді, тому вони також можуть стати ОМ для з'ясування питань, пов'язаних з цими послугами.

У такому випадку проводиться моніторинг зазначених об'єктів за їх фактичним місцезнаходженням, під час якого з'ясовується стан забезпечення цим об'єктом прав громадян відповідної ТГ на отримання соціальних послуг.

Досліджується питання розподілу повноважень між ТГ, МР, РР та РДА в частині реалізації спільних програм та повноважень у сфері надання соціальних послуг членам ТГ, їх взаємодії, оформлення відповідних відносин розпорядчими документами, чи спрямовуються ТГ цим суб'єктам необхідні для цього ресурси (матеріальні, фінансові тощо).

Повноваження районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад у сфері соціальних послуг²:

- визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах, у тому числі із залученням надавачів соціальних послуг недержавного сектору, оприлюднення відповідних результатів;
- інформування населення про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;
- здійснення заходів для виявлення вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- забезпечення за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї надання базових соціальних послуг особам/сім'ям відповідно до їхніх потреб, вжиття заходів з надання інших соціальних послуг таким особам/сім'ям шляхом створення мережі надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору та/або залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного

² Частина четверта статті 11 Закону № 2671.

- партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо), та/або на умовах договору з уповноваженими органами;
- затвердження, забезпечення фінансування та виконання регіональних програм в частині забезпечення потреб осіб/ сімей у соціальних послугах, розроблених за результатами визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах;
 - забезпечення підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників надавачів соціальних послуг, утворених ними;
 - координація діяльності суб'єктів системи надання соціальних послуг на місцевому рівні;
 - забезпечення взаємодії надавачів соціальних послуг та органів, установ, закладів, фізичних осіб - підприємців, які в межах своєї компетенції надають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади допомогу вразливим групам населення та особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, та/або здійснюють їх захист;
 - збір, аналіз та поширення відповідно до законодавства інформації щодо надання соціальних послуг, сприяння впровадженню кращого досвіду надання соціальних послуг;
 - забезпечення ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг на місцевому рівні;
 - здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості, оприлюднення відповідних результатів;
 - здійснення контролю за цільовим використанням бюджетних коштів, спрямованих на фінансування соціальних послуг;
 - здійснення контролю за додержанням вимог цього Закону у порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України;
 - забезпечення дотримання прав отримувачів соціальних послуг;
 - призначення керівників утворених ними надавачів соціальних послуг, діяльність яких фінансується за рахунок коштів відповідного бюджету/бюджетів;
 - вирішення інших питань щодо надання соціальних послуг відповідно до закону.

НАДАВАЧІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ (НСП)

Під час проведення моніторингу з питань додержання права на соціальні послуги ТГ також планується та здійснюється відвідування НСП, переважно комунальної форми власності, та зустрічі із керівництвом цих закладів, а також, за потреби, соціальними працівниками та іншим персоналом, залученим до надання послуг, громадянами та особами – отримувачами послуг або їх представниками.

НСП провадять свою діяльність відповідно до законодавства про соціальні послуги на підставі установчих та інших документів, якими визначено класифікацію соціальних послуг та категорії осіб, яким надаються такі послуги, за умови забезпечення їх відповідності критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, встановленим Кабінетом Міністрів України.

НСП можуть належати до державного, комунального або недержавного секторів.

НСП - юридичні та фізичні особи, фізичні особи - підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг³.

ОБОВ'ЯЗКИ НСП

НСП зобов'язані⁴:

- забезпечувати найкращі інтереси ОСП під час надання таких послуг;
- забезпечувати навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;
- проводити оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

³ Пункт 6 частини першої статті 1 Закону № 2671.

⁴ Частина восьма статті 13 Закону № 2671.

- взаємодіяти з іншими суб'єктами системи надання соціальних послуг, а також з органами, установами, закладами, фізичними особами - підприємцями, які в межах своєї компетенції надають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці або територіальної громади допомогу вразливим групам населення та особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, та/або здійснюють їх захист;
- інформувати населення та кожного ОСП про перелік соціальних послуг, які вони надають, зміст та обсяги таких послуг, умови і порядок їх отримання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;
- надавати допомогу ОСП у вирішенні їхніх соціально-побутових питань, у тому числі шляхом представлення їхніх інтересів;
- вносити відомості про ОСП до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- дотримуватися принципів надання соціальних послуг;
- надавати соціальні послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг;
- не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала їм відома під час надання ОСП;
- сприяти здійсненню моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг;
- додержуватися інших вимог законодавства про соціальні послуги.

РОЗДІЛ 2.

СТАНДАРТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ ЛЮДИНИ І ГРОМАДЯНИНА НА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

ПРАВО НА ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Статтею 1 Конституції України визначено – Україна є суверенна і незалежна, демократична, соціальна, правова держава.

Соціальна держава є надійним досягненням суспільного гуманізму та прогресу цивілізації розвитку суспільства. Її мета та шляхи здійснення мають бути усвідомлені та визнані кожним громадянином, кожною соціальною групою. В центрі всіх рішень постає людина з гарантованими державою правами і свободами.

За статтею 46 Конституції України громадяни мають право на соціальний захист, що включає право на забезпечення їх у старості та в інших випадках, передбачених законом.

Закон № 2671 визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

ОСП – особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги⁵.

⁵ Пункт 10 частини першої статті 1 Закону № 2671.

ОСНОВНІ ЦІЛІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ⁶:

- профілактика складних життєвих обставин;
- подолання складних життєвих обставин;
- мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин.

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ⁷:

- дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю;
- гуманізму;
- забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків;
- поваги до честі та гідності;
- толерантності;
- законності;
- соціальної справедливості;
- доступності та відкритості;
- неупередженості та безпечності;
- добровільності;
- індивідуального підходу;
- комплексності;
- конфіденційності;
- максимальної ефективності та прозорості використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів;
- забезпечення високого рівня якості соціальних послуг.

⁶ Стаття 2 Закону № 2671.

⁷ Стаття 3 Закону № 2671.

ПРАВА ОСП

ОСП має право на⁸:

- отримання соціальних послуг відповідно до умов та порядку їх надання, визначених законодавством про соціальні послуги та договором про надання соціальних послуг;
- повагу до честі і гідності, уважне та гуманне ставлення з боку суб'єктів системи надання соціальних послуг;
- отримання від суб'єктів системи надання соціальних послуг повної та вичерпної інформації про свої права, обов'язки, порядок і умови надання соціальних послуг у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;
- індивідуальний підхід, що враховує потреби кожної особи/сім'ї;
- вільний вибір НСП;
- відмову від соціальних послуг, крім випадків обов'язкового надання соціальних послуг, визначених законом;
- конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відома суб'єктам системи надання соціальних послуг під час реалізації цього Закону;
- доступ до інформації, що міститься в його особовій справі як ОСП;
- повагу до приватного життя, на свободу думки та висловлювань;
- захист своїх прав і законних інтересів, у тому числі в судовому порядку;
- отримання від НСП у письмовому вигляді обґрунтування відмови у наданні соціальних послуг;
- участь в оцінюванні його потреб у соціальних послугах;
- спілкування зі своїми рідними, близькими та іншими особами;
- одночасне одержання кількох соціальних послуг;
- інші права, передбачені законодавством про соціальні послуги.

⁸ Стаття 12 Закону № 2671.

Реалізація прав ОСП здійснюється з урахуванням необхідності забезпечення найкращих інтересів ОСП.

СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ НАДАЮТЬСЯ ОСП⁹:

- за рахунок бюджетних коштів,
- з установленням диференційованої плати залежно від доходу ОСП;
- за рахунок ОСП або третіх осіб (платні соціальні послуги).

ПРАВО НА ОТРИМАННЯ БЕЗКОШТОВНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Визначення права на отримання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів залежить від середньомісячного сукупного доходу ОСП¹⁰.

НСП державного та комунального секторів надають соціальні послуги за рахунок бюджетних коштів, тобто на безоплатній основі, незалежно від доходу ОСП всі соціальні послуги:

- особам, які постраждали від торгівлі людьми і отримують соціальну допомогу відповідно до законодавства у сфері протидії торгівлі людьми;
- особам, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі;
- дітям з інвалідністю;
- особам з інвалідністю I групи;
- дітям-сиротам;
- дітям, позбавленим батьківського піклування, особам з їх числа віком до 23 років;
- сім'ям опікунів, піклувальників;
- прийомним сім'ям;

⁹ Частина перша статті 28 Закону № 2671.

¹⁰ Стаття 28 Закону № 2671.

- дитячим будинкам сімейного типу;
- сім'ям патронатних вихователів;
- дітям, визначеним пунктом 5 частини шостої статті 13 Закону № 2671¹¹.

Іншим категоріям осіб – соціальні послуги з інформування, консультування, надання притулку, представництва інтересів, перекладу жестовою мовою, а також соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово)¹².

ОСП, крім вищезазначених, середньомісячний сукупний дохід яких становить менше двох прожиткових мінімумів¹³ для відповідної категорії осіб, надаються всі соціальні послуги на безоплатній основі.

ПРАВО НА ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ З УСТАНОВЛЕННЯМ ДИФЕРЕНЦІЙОВАНОЇ ПЛАТИ

Соціальні послуги з установами диференційованої плати надаються в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України, ОСП, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує два прожиткові мінімуми, але не перевищує чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб¹⁴.

ПРАВО НА ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВИКЛЮЧНО ЗА ПЛАТУ

За рахунок ОСП або третіх осіб надаються соціальні послуги ОСП, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб¹⁵.

¹¹ Частина друга статті 28 Закону № 2671.

¹² Стаття 23 Закону № 2671.

¹³ Розміри прожиткового мінімуму визначаються в законах України про Державний бюджет України на відповідний рік.

¹⁴ Частина третя статті 28 Закону № 2671.

¹⁵ Частина четверта статті 28 Закону № 2671.

ПРАВО УПОВНОВАЖЕНИХ ОРГАНІВ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ПРИЙМАТИ РІШЕННЯ ПРО ЗВІЛЬНЕННЯ ВІД СПЛАТИ ЗА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Уповноважені органи системи надання соціальних послуг, визначені пунктами 2 і 3 частини першої статті 11 Закону № 2671, мають право приймати рішення про надання за рахунок бюджетних коштів інших соціальних послуг та/або іншим категоріям осіб, ніж передбачені частиною другою цієї статті¹⁶.

ПРАВО НА ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД ПРИ ВИЗНАЧЕННІ ПОТРЕБ КОЖНОЇ ОСОБИ/СІМ'Ї

Право гарантується пунктом 4 частини першої статті 12 Закону № 2671 та забезпечується НСП шляхом:

- здійснення оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах¹⁷;
- прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї¹⁸;
- участі ОСП в оцінюванні його потреб у соціальних послугах;
- розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг та укладення договорів про надання соціальних послуг з ОСП¹⁹.

ПРАВО ОСП НА ВІЛЬНИЙ ВИБІР НСП

Забезпечується шляхом залучення до надання соціальних послуг різних НСП, спроможних забезпечити надання соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб особи/сім'ї.

ПРАВО ОСП НА ОТРИМАННЯ ЯКІСНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Забезпечується шляхом здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості та оприлюднення відповідних результатів,

¹⁶ Частина сьома статті 28 Закону № 2671.

¹⁷ Стаття 20 Закону № 2671.

¹⁸ Стаття 21 Закону № 2671.

¹⁹ Стаття 21 Закону № 2671.

аналізу відповідності соціальних послуг визначеним потребам у соціальних послугах.

Моніторинг надання соціальних послуг та оцінка їх якості здійснюються у порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України, за методикою, затвердженою центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

ПРАВО ОСП НА СВОЄЧАСНЕ ОТРИМАННЯ ВІД НСП У ПИСЬМОВОМУ ВИГЛЯДІ РІШЕННЯ ПРО НАДАННЯ/ВІДМОВУ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ²⁰

Забезпечується шляхом:

- своєчасності прийняття відповідного рішення (строки визначені залежно від виду послуги);
- своєчасності направлення рішення заявнику;
- наявності у рішенні результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах та надавача соціальних послуг;
- вмотивованості рішення про відмову у наданні соціальних послуг.

ВІДМОВА ТА ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Підставою для відмови у наданні соціальних послуг є²¹:

- відсутність потреби у соціальних послугах за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї;
- ненадання НСП тих соціальних послуг, яких потребує особа.

Особі може бути відмовлено у наданні соціальних послуг у разі наявності у особи відповідно до медичного висновку медичних протипоказань, перелік яких затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну

²⁰ Стаття 21 Закону № 2671.

²¹ Частина перша статті 24 Закону № 2671.

політику у сфері охорони здоров'я. Рішення про надання соціальних послуг приймається після усунення таких протипоказань.

Не може бути відмовлено у наданні соціальних послуг у разі наявної загрози життю чи здоров'ю особи, домашнього насильства, насильства за ознакою статі або жорстокого поводження з дітьми.

ПІДСТАВИ ДЛЯ ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ²²:

- відсутність потреби у соціальних послугах за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї;
- закінчення строку дії договору про надання соціальних послуг, крім випадків, передбачених частиною шостою статті 22 Закону № 2671;
- зміна місця проживання/перебування ОСП, що унеможлиблює надання соціальних послуг;
- невиконання без поважних причин ОСП вимог, визначених договором про надання соціальних послуг;
- виявлення/встановлення недостовірності поданих ОСП інформації/документів при зверненні за їх наданням, що унеможлиблює подальше надання таких соціальних послуг;
- смерть ОСП;
- дострокове розірвання договору про надання соціальних послуг за ініціативи ОСП;
- ліквідація (припинення діяльності) НСП або припинення надання ним відповідних соціальних послуг.

У разі виявлення в ОСП відповідно до медичного висновку медичних протипоказань, перелік яких затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері охорони здоров'я, надання соціальних послуг тимчасово припиняється на строк до усунення таких протипоказань без розірвання договору про надання соціальних послуг.

Не може бути припинено надання соціальних послуг у разі наявної

²² Частина друга статті 24 Закону № 2671.

загрози життю чи здоров'ю особи, домашнього насильства, насильства за ознакою статі або жорстокого поводження з дітьми.

Особи/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або належать до вразливих груп населення, ОСП (або їхні законні представники) мають право відмовитися від отримання соціальних послуг, крім випадків, передбачених законом²³.

ПРАВО НА ДОСТУПНУ ІНФОРМАЦІЮ²⁴

ОСП має право на отримання від суб'єктів системи надання соціальних послуг повної та вичерпної інформації про свої права, обов'язки, порядок і умови надання соціальних послуг у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я.

ТГ зобов'язана забезпечити інформування населення громади про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я.

НСП зобов'язаний забезпечити інформування населення та кожного отримувача соціальних послуг про перелік соціальних послуг, які вони надають, зміст та обсяги таких послуг, умови і порядок їх отримання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Особи, винні у бездіяльності в організації надання соціальних послуг, порушенні вимог законодавства про соціальні послуги, несуть відповідальність згідно із законом²⁵.

²³ Частина шоста статті 24 Закону № 2671.

²⁴ Пункт 2 частини третьої статті 11, пункт 3 частини першої статті 12, пункт 5 частини восьмої статті 13 І Закону № 2671,

²⁵ Стаття 24 Закону № 2671.

РОЗДІЛ 3.

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ МОНИТОРИНГУ

3.1. ПОЧАТОК ПРОВЕДЕННЯ МОНИТОРИНГУ

ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ДИСТАНЦІЙНО

Рекомендується максимально скористатися дистанційними ресурсами для отримання інформації.

Інформація про всі ТГ на території України доступна на веб-порталі з питань децентралізації. Режим доступу: <https://decentralization.gov.ua/gromada> Тут є загальна інформація про кожну ТГ, її склад, центр громади, кількість населення, посилання на веб-сайт.

На веб-сайті ТГ також є загальна інформація про її склад та кількість населення, розміщена у вкладці Картка ТГ або Паспорті ТГ. Більшість ТГ розміщують на сайті коротку версію паспорту з інформацією про кількість населення, населені пункти, що входять до її складу, види та кількість закладів, які фінансуються за рахунок місцевого бюджету. Більший обсяг інформації про ТГ можна знайти у Соціальному паспорті або Профілі громади, які також можуть бути розміщені на веб-сайті. Немає усталеної структури такого документу, кожна громада складає свій, який може включати різну інформацію, зазвичай кількість та склад населення по окремих соціальних та демографічних групах, перелік закладів та установ, ЗМІ, ГО та ін.

На веб-сайтах розміщуються нормативні акти місцевих органів, зокрема стратегії соціально-економічного розвитку чи сторінки з місцевими програмами. Також може бути інформація або окремі сторінки щодо громадських слухань чи проведення консультацій з

громадськістю. Деякі громади вже використовують спеціальний веб-сервіс для проведення консультацій з громадськістю.

Корисним ресурсом є Портал відкритих даних <https://data.gov.ua/>. Для отримання інформації по ТГ в головному меню порталу треба вибрати вкладку «Розпорядники» потім «Місцеві», де інформація згрупована по областях. Режим доступу: <https://data.gov.ua/organization#2>

У вкладці кожної області є перелік суб'єктів – органів влади та самоврядування, їх структурних підрозділів, окремих закладів та установ. Наразі інформація по кожній ТГ представлена в різному обсязі, в окремих суб'єктах самоврядування є бюджетні програми, звіти про виконання бюджету, інформація по комунальним підприємствам, є звітність структурних підрозділів та інше.

Інформацію щодо НСП можливо отримати за покликанням <https://www.msp.gov.ua/timeline/Osobam-pohilogo-viku.html> або <https://decentralization.gov.ua>.

Для отримання інших даних можна зробити запит на отримання публічної інформації до відповідних суб'єктів – розпорядників інформації якою вони володіють, скориставшись правом на такий доступ²⁶. Запити можуть подаватися у довільній формі, але можна скористатися формами запиту, рекомендованими Міністерством юстиції України²⁷. В залежності від обсягу запитуваної інформації відповідь буде надана від 5 до 20 робочих днів.

Для уточнення окремих аспектів з досліджуваного питання можна провести он-лайн анкетування з використанням сервісу Гугл Форми <https://docs.google.com/forms> або дистанційне інтерв'ювання представників закладів чи установ, а також мешканців громади. Для підтвердження достовірності проведення інтерв'ювання бажано проводити аудіо-запис бесіди, попередньо запитавши дозволу у співрозмовника.

²⁶ Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13. 01. 2011 № 2939-VI. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>

²⁷ Наказ Міністерства юстиції «Про затвердження форм для подання запиту на отримання публічної інформації» від 26.05.2011 № 1434/5. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0629-11>

ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ

Перед входом до приміщення ОМ необхідно:

- записати період/дату моніторингу;
- сфотографувати вхід та вивіску з назвою ОМ.

Звернутись до адміністратора (чергового), який відповідає за пропускний режим, або до секретаря керівника ОМ і вчинити такі дії:

- пред'явити посвідчення працівника Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, громадським моніторам та експертам – доручення Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, паспорт, та назвати мету свого візиту;
- попросити адміністратора, чергового чи секретаря повідомити керівника ОМ (старшого з керівництва, хто на момент візиту присутній на ОМ) про прибуття моніторингової групи.

ПОРЯДОК ДІЙ МОНІТОРИНГОВОЇ ГРУПИ У РАЗІ ПЕРЕШКОДЖАННЯ У ПРОВЕДЕННІ МОНІТОРИНГУ

Перешкоджаннями в проведенні моніторингу є:

- недопущення моніторингової групи до службових приміщень та/або відмова у наданні документації після ознайомлення з мандатом групи (дорученнями Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та службовим посвідченням працівника Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини);
- затягування допуску під різними приводами (керівник на нараді, на виїзді тощо);
- вимагання від моніторів додаткових документів та дозволів для ведення своєї діяльності (крім доручення Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини документа, що посвідчує особу, службового посвідчення працівника Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

У разі недопуску членів моніторингової групи до ОМ або виникнення екстреної ситуації під час візиту керівник моніторингової групи повідомляє відповідного представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Керівник групи складає адміністративний протокол про перешкоджання діяльності Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини²⁸.

3.2. СПІЛКУВАННЯ З КЕРІВНИКОМ ОБ'ЄКТУ МОНІТОРИНГУ

Під час першого спілкування з керівником ОМ керівник моніторингової групи має вчинити такі дії:

- пред'явити керівникові ОМ своє службове посвідчення та передати йому для ознайомлення доручення на проведення моніторингу;
- у разі потреби, надати для ознайомлення витяг з Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини»;
- повідомити про мету і порядок проведення візиту, склад моніторингової групи, дотримання умов конфіденційності щодо інформації, отриманої під час візиту;
- визначити перелік документів (інформації), з якими група буде знайомитися під час огляду установи, щоб керівник ОМ забезпечив доступ до цих документів (інформації);
- поінформувати, що протягом візиту моніторингова група буде оглядати всі приміщення, спілкуватися з персоналом ОМ.

3.3. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ОБ'ЄКТА МОНІТОРИНГУ

З'ясовується інформація про ОМ, його роботу у сфері надання соціальних послуг, що необхідна для заповнення форми «Дані

²⁸ Стаття 188⁴⁰ Кодексу України про адміністративне правопорушення.

моніторингу додержання територіальною громадою прав людини і громадянина на соціальні послуги», що міститься у Додатку 1 до цих Методичних рекомендацій. У разі відвідування НСП заповнюється форма «Дані моніторингу додержання надавачем соціальних послуг прав людини і громадянина на соціальні послуги (НСП)», що міститься у Додатку 2.

ТГ має організувати надання соціальних послуг відповідно до визначених потреб населення.

ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ НАСЕЛЕННЯ В СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ

При аналізі інформації щодо здійснення визначення потреб населення ТГ у соціальних послугах²⁹ доцільно враховувати, що визначення потреб здійснюється щороку шляхом збирання, узагальнення та аналізу інформації, у тому числі з урахуванням статі, віку, місця проживання відповідних категорій осіб/сімей). Відтак важливо з'ясувати коли останній раз воно здійснювалось.

Також рекомендується дослідити, на підставі яких даних чи інформації здійснювалось таке визначення потреб (воно може здійснюватися на підставі, але не виключно: соціально-демографічних даних про вразливі групи населення та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; результатів оцінювання потреб особи/ сім'ї у соціальних послугах; інформації про надавачів соціальних послуг та їхні можливості).

ПЕРЕЛІК СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Перелік соціальних послуг, що мають надаватися в громаді має бути сформований за результатами визначення потреб та затверджений відповідним наказом/рішенням/розпорядженням ОМ. Рекомендується дослідити чи відповідає перелік соціальних послуг, що надаються фактично, результатам визначення потреб населення в соціальних послугах. Принаймні має бути забезпечено надання **базових соціальних послуг**.

²⁹ Стаття 25 Закону № 2671.

У разі неможливості утримання власного комунального суб'єкту НСП, ТГ може використовувати багато інших механізмів для належного забезпечення населення соціальними послугами.

ТГ можуть організовувати надання соціальних послуг з використанням таких механізмів³⁰:

- створення комунального суб'єкту в ТГ, що безпосередньо надає соціальні послуги (зокрема Центр надання соціальних послуг, Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг або інші);
- проведення соціального замовлення соціальних послуг (у недержавних організацій, що надають соціальні послуги, юридичних осіб чи фізичних осіб-підприємців);
- співпраця з іншими територіальними громадами відповідно до Закону України «Про співпрацю територіальних громад»;
- фінансування за кошторисом витрат на соціальні послуги, що надаються НСП районного підпорядкування;
- за договором державно-приватного партнерства;
- державні закупівлі;
- конкурс соціальних проектів, фінансової підтримки громадських організацій;
- залучення фізичних осіб тощо.

МОНІТОРИНГ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ОЦІНКА ЇХ ЯКОСТІ

ТГ має самостійно здійснювати моніторинг надання соціальних послуг та оцінку їх якості. При опрацюванні цього питання рекомендується звернути увагу на дату здійснення ОМ моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості, на вжиття відповідних заходів за цими результатами, а також чи здійснювалось оприлюднення результатів.

³⁰ Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та соціального захисту дітей, затверджені Наказом Мінсоцполітики від 18.07.2018 № 1029а.

При відвідуванні НСП, що діють на території ТГ та надають соціальні послуги мешканцям ТГ, необхідно **ознайомитися з особовими справами ОСП**.

Зокрема рекомендується здійснити вибірккову перевірку особових справ ОСП.

Під час опрацювання особових справ ОСП рекомендується звернути увагу на наявність³¹:

- заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю особи;
- інформації про оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах (доцільно звернути увагу на дату та результати здійснення оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах, чинники, що зумовили складні життєві обставини, короткий опис складних життєвих обставин, перелік та обсяг соціальних послуг, яких потребує особа);
- рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї;
- індивідуального плану надання соціальних послуг;
- укладеного між НСП та ОСП договору про надання соціальних послуг, перевірити у них наявність підписів, строків дії, тощо; у разі якщо, договір підписаний не ОСП, а його законним представником, необхідно з'ясувати повноваження такого представника.

Рекомендується з'ясувати чи відповідає форма укладеного договору про надання соціальних послуг Типовому договору про надання соціальних послуг, який затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Додатково, при можливості, рекомендується також з'ясувати інформацію щодо стану виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг.

31 Статті 18-22 Закону № 2671.

При вибірковому опрацюванні особових справ ОСП рекомендується звернути увагу на таке:

- хто прийняв рішення про НСП;
- в який термін прийнято рішення про надання соціальної послуги;
- в який термін відповідне рішення надіслано заявнику;
- чи зазначено у рішенні про надання соціальної послуги результати оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах та НСП;
- наскільки рішення про відмову у наданні соціальних послуг є вмотивованим.

При заповненні форм за результатами моніторингу обов'язково зазначаються коментарі, висновки до кожної таблиці.

Для підтвердження висновків витребовуються та долучаються до матеріалів моніторингу копії документів, фотографії або інші матеріали, що ілюструють або доповнюють звіт.

3.4. ПІДБИТТЯ ПІДСУМКІВ ЗА УЧАСТЮ КЕРІВНИЦТВА ОБ'ЄКТУ МОНІТОРИНГУ

Після проведення моніторингу група має обов'язково зустрітися з керівництвом ОМ або його заступником для підбиття підсумків.

Під час зустрічі слід повідомити керівника ОМ про попередні результати моніторингу, загальну інформацію про хід перевірки, зокрема виявлені порушення прав ОСП на отримання соціальних послуг та основні порушення, зауваження/недоліки, які виявила моніторингова група під час своєї роботи.

Додатково можна озвучити попередні рекомендації щодо усунення виявлених порушень прав ОСП та недоліків у сфері надання соціальних послуг (за наявності таких). Також доцільно зазначити позитивні моменти, виявлені в ході візиту, та передові практики у сфері надання соціальних послуг, які можна запровадити і в інших ТГ, якщо такі були виявлені під час моніторингу.

За результатами моніторингу готується звіт відповідно до Регламенту організації та проведення моніторингу з питань додержання соціальних та економічних прав.

У звіті зазначається інформація стосовно усіх ОМ, у тому числі про виявлені порушення прав людини на соціальні послуги, стандарти забезпечення яких зазначені у Розділі 2 цих Методичних рекомендацій, та недоліки в організації надання соціальних послуг, що призводять до порушень цих прав.

Додаток 1

Дані моніторингу додержання територіальною громадою прав людини та громадянина на соціальні послуги

Період/ Дата проведення моніторингу	
ПІБ відповідального за моніторинг працівника (керівника моніторингової групи), склад моніторингової групи	

Загальна інформація про ТГ

Назва ТГ	
Населений пункт-адміністративний центр ТГ	
Район	
Область	

Населені пункти, що входять до складу ТГ та їх віддаленість від адміністративного центру:

№	Тип та назва населеного пункту	Кількість населення, осіб	Відстань до адміністративного центру, км

Посадові особи ТГ, які брали участь в моніторингу

ПІБ	Посада

Перелік інших об'єктів моніторингу

1. _____
2. _____
3. _____

Таблиця 1. Соціально- демографічний склад та вразливі групи населення³²

Показник	Роки			
Кількість населення, всього осіб, з них				
чоловіки				
жінки				
діти (0-18)				
особи працездатного віку				
особи похилого віку (60 і старші)				
діти з інвалідністю				
у т.ч. діти з інвалідністю які мають батьків, опікунів/ піклувальників та які перебувають в інтернатних закладах				
дорослі особи з інвалідністю				
дорослі особи з інвалідністю та похилого віку, які перебувають в інтернатних закладах				
особи, які потребують паліативної допомоги				

³² Відповідно до Соціального паспорту або Профілю ТГ та/або звіту за результатами оцінки потреб населення ТГ в соціальних послугах.

діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, які перебувають в інтернатних закладах				
діти під опікою/піклуванням				
діти, які перебувають у складних життєвих обставинах				
сім'ї, які перебувають в складних життєвих обставинах				
бездоглядні діти				
особи залежні від психоактивних речовин				
особи, які постраждали від насильницьких та протиправних дій (у т. ч. які постраждали від насильства в сім'ї, які постраждали від торгівлі людьми)				
учасники бойових дій, ветерани Другої світової війни				
учасники АТО				
внутрішньо переміщені особи				
бездомні особи				
безпритульні діти				
особи, які відбували покарання (у т. ч. у місцях позбавлення волі, без позбавлення волі)				

Коментарі, висновки (зокрема щодо найбільш чисельних вразливих категорій, здійснення обліку різних категорій³³): _____

³³ Зазначити, якщо облік певних категорій не ведеться.

Таблиця 2. Процес прийняття місцевої політики щодо соціальних послуг:
залучення громадскості до обговорення стратегічних та програмних документів з питань соціальних послуг

№	Назва стратегічного/ програмного документу ТГ та термін його дії (програма соціально-економічного розвитку, цільова соціальна програма)	Громадські слухання, консультації з громадськістю за участі представників ГО, вразливих груп		Джерела, в яких оприлюднювалася інформація щодо проведення консультацій, збору пропозицій (веб-сайт, ЗМІ, плакати)
		Залучені групи	Посилання на електронну версію документа, що підтверджує	

Коментарі, висновки (щодо залучення громадскості та окремих груп населення): _____

Таблиця 3. Зобов'язання органів місцевого самоврядування з питань забезпечення права на соціальні послуги в стратегічних та програмних документах ТГ

(стратегії соціально-економічного розвитку, плані розвитку соціальних послуг, цільових соціальних програмах тощо)

№	Назва стратегічного або програмного документу та роки дії	Відповідні напрями, заходи стосовно реалізації прав на соціальні послуги	Посилання на електронну версію документа

Коментарі, висновки (щодо відображення в стратегічних та програмних документах місцевої політики, спрямованої на реалізацію права на соціальні послуги): _____

Таблиця 4. Прогрес в реалізації політики із забезпечення права на соціальні послуги³⁴

№	Назва показника	Базове значення показника / рік, для якого зафіксовано	Планове значення показника/ рік, на який заплановане досягнення	Джерело інформації (назва стратегічного чи програмного документа)	Фактичне значення на рік проведення моніторингу ³⁵	Джерело інформації та/або посилання на його електронну версію
		/	/			
		/	/			

Коментарі, висновки (щодо досягнення взятих зобов'язань або відсутності конкретних зобов'язань): _____

Таблиця 5. Бюджетне забезпечення реалізації права на соціальні послуги

№	Стаття бюджету, захід	Обсяг бюджетних призначень, бюджетних асигнувань, видатків на виконання заходів, по роках, % від загальної суми бюджету, грн			
		Роки			
		/	/	/	/
		/	/	/	/

Коментарі, висновки (передбачення у місцевому бюджеті коштів, необхідних для виконання повноважень щодо забезпечення соціального захисту та, зокрема, фінансування соціальних послуг): _____

³⁴ Вказуються показники, зазначені в програмних чи стратегічних документах, їх базові значення (зафіксовані як стан справ на момент прийняття документу) та планові – яких планується досягнути в результаті впровадження стратегії, плану, тощо.

³⁵ Фактичне значення – значення показника, що фіксується на дату проведення моніторингу. Джерелом інформації можуть бути дані адміністративної статистики, звіти про реалізацію стратегії або виконання планів цільових програм.

Реалізація повноважень з питань надання соціальних послуг³⁶

Таблиця 6.1. Адміністративне та кадрове забезпечення діяльності ТГ в сфері надання соціальних послуг

(станом на дату проведення моніторингу)³⁷

1. Адміністративне забезпечення діяльності ТГ щодо соціальних послуг (обрати один з варіантів):

- Наявність структурного підрозділу з питань соціального захисту населення та/або соціальних послуг **так/ні**, якщо «так» – з кількістю одиниць за штатним розписом ____, фактично штатних одиниць ____ ;
- Наявна/і ____ посадова/і особа/и в інших структурних підрозділах, до функцій якої/х належать питання соціальних послуг.
- Функції з питань соціальних послуг ТГ виконуються структурним підрозділом у структурі РДА³⁸.

2. Кадрове забезпечення надання соціальних послуг:

2.1. Наявність у складі виконкому або комунальних закладів/установ, що належать ТГ:

- фахівців із соціальної роботи/ соціальних працівників: одиниць за штатним розписом ____, фактично працює ____ штатних одиниць;
- соціальних менеджерів: одиниць за штатним розписом ____, фактично працює ____ штатних одиниць;
- соціальних робітників: одиниць за штатним розписом ____, фактично працює ____ штатних одиниць, фактична потреба ____ штатних одиниць;
- незабезпечена потреба в інших фахівцях, необхідних для надання соціальних послуг (зазначити яких саме) _____

2.2. ТГ забезпечує фінансування посадових осіб, залучених до надання соціальних послуг, які працюють у складі районних НСП, або НСП, що належать іншим ТГ ³⁹:

- фахівців із соціальної роботи/ соціальних працівників/соціальних менеджерів чисельністю ____ штатних одиниць;
- соціальних робітників чисельністю ____ штатних одиниць

³⁶ Відповідно до частини четвертої статті 11 Закону № 2671.

³⁷ Відповідно до Методичних рекомендацій щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та соціального захисту дітей, затверджених Наказом Мінсоцполітики від 18.07.2018 № 1029а.

³⁸ У цьому разі відповідний структурний підрозділ також має бути ОМ, відомості про нього вносяться до даної форми.

³⁹ У цьому разі такі НСП також мають бути ОМ, результати моніторингу вносяться до форми згідно з додатком 2 до цих Методичних рекомендацій.

Коментарі, висновки (щодо адміністративного забезпечення діяльності ТГ та кадрового забезпечення надання соціальних послуг): _____

Таблиця 6.2. Визначення потреб населення ТГ у соціальних послугах⁴⁰

Рік	Наявність звіту так/ні	Посилання на електронну версію Звіту за результатами визначення потреб	Місцеві програми/ заходи із забезпечення потреб осіб/сімей у соціальних послугах, розроблені за результатами визначення потреб населення у соціальних послугах; посилання на електронні версії документів, що підтверджують

Коментарі, висновки (щодо не/проведення оцінки потреб населення ТГ в соціальних послугах): _____

Таблиця 6.3. Здійснення заходів для виявлення вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у СЖО⁴¹

Рік	Інформація про здійснення заходів (у тому числі яким закладом/ установою/ уповноваженою особою; відповідно до яких документів (інструкцій, посадових обов'язків, тощо)	Посилання на електронні версії документів, що підтверджують

Коментарі, висновки (щодо здійснення заходів для виявлення вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у СЖО): _____

⁴⁰ Відповідно до пунктів 1 та 5 частини четвертої статті 11 Закону № 2671, Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затвердженого Наказом Мінсоцполітики від 20.01.2014 №28.

⁴¹ Відповідно до пункту 3 частини четвертої статті 11 Закону № 2671.

Таблиця 6.4. Реалізація інших повноважень з питань організації надання соціальних послуг

Рік	Забезпечення підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників НСП, утворених органами місцевого самоврядування ⁴²		Здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості, оприлюднення відповідних результатів ⁴³		Ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг ⁴⁴ або обліку за допомогою власного програмного забезпечення до введення Реєстру ⁴⁵	
	Кількість осіб, які підвищили кваліфікацію	Джерела підтвердження	так/ні	Джерела підтвердження	так/ні	Джерела підтвердження

Коментарі, висновки (щодо реалізації повноважень, з питань організації надання соціальних послуг, зазначених в табл.б.4): _____

⁴² Відповідно до пункту 6 частини четвертої статті 11 Закону № 2671.

⁴³ Відповідно до пункту 11 частини четвертої статті 11 Закону № 2671, Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженого Постановою КМУ від 01.06.2020 № 449.

⁴⁴ Відповідно до пункту 10 частини четвертої статті 11 Закону № 2671.

⁴⁵ Відповідно до пункту 18 Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою КМУ від 01.06.2020 № 587.

Таблиця 6.5. Перелік надавачів соціальних послуг (НСП) ⁴⁶

№	Назва НСП	Назви соціальних послуг, що надаються ⁴⁷	Категорії отримувачів соціальних послуг	Кількість осіб, які отримували соціальні послуги, всього, протягом року, по роках				адреса, телефон, вебсайт/ сторінка в соціальних мережах	Механізм організації надання СП ⁴⁸
1.	Комунальні установи/ заклади у власності ТГ								
1.1								X	
1.2								X	
2.	Громадські та благодійні організації, які діють на території ТГ								
2.1									
2.2									
3.	Установи, заклади, організації різних форм власності поза межами ТГ, які надають соціальні послуги для місцевих жителів (у т.ч. районні, інших ТГ)								
3.1									
3.2									
4.	Фізичні особи - підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності								

Коментарі, висновки (щодо залучення НСП із застосуванням різних механізмів організації надання соціальних послуг): _____

⁴⁶ Відповідно до статті 13 Закону № 2671.

⁴⁷ Назви відповідно до частини шостої статті 16 Закону № 2671 та Наказу Мінісоцполітики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» від 23.06.2020 № 429.

⁴⁸ Можливі механізми організації надання соціальних послуг: фінансування за кошторисом НСП районного підпорядкування; співробітництво за договорами з іншими ТГ; соціальне замовлення; державні закупівлі; конкурс соціальних проектів, програм; фінансова підтримка статутної діяльності ГО; державно-приватне партнерство; за договором з фізичною-особою підприємцем.

Таблиця 6.5.1 Залучення фізичних осіб (ФО) до надання соціальних послуг з догляду без здійснення підприємницької діяльності⁴⁹

№	Назва послуги	Інформація по роках							
		Роки							
		Кількість ФО, які надавали послугу	Кількість осіб, які отримали послугу	Кількість ФО, які надавали послугу	Кількість осіб, які отримали послугу	Кількість ФО, які надавали послугу	Кількість осіб, які отримали послугу	Кількість ФО, які надавали послугу	Кількість осіб, які отримали послугу
	на професійній основі								
	на непрофесійній основі								
	надання соціальних послуг у порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України від 29.04.2004 № 558 (до завершення виплати або до 31.12.2020 року)								

⁴⁹ Відповідно до пункту «б» частини першої статті 34 ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні», частини сьомої статті 13 Закону № 2671, постанови КМУ «Про призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги» від 29.04.2004 № 558.

Таблиця 6.6. Забезпечення надання соціальних послуг за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї⁵⁰

№	Назва послуги	Кількість осіб, які потребували послуги ⁵¹ / фактична кількість отримувачів, по роках			
Надання базових соціальних послуг ⁵²					
1.	догляд вдома	/	/	/	/
2.	денний догляд	/	/	/	/
3.	підтримане проживання	/	/	/	/
4.	соціальна адаптація	/	/	/	/
5.	соціальна інтеграція та реінтеграція	/	/	/	/
6.	надання притулку	/	/	/	/
7.	екстрене (кризове) втручання	/	/	/	/
8.	консультування	/	/	/	/
9.	соціальний супровід	/	/	/	/
10.	представництво інтересів	/	/	/	/
11.	посередництво	/	/	/	/
12.	соціальна профілактика	/	/	/	/
13.	натуральна допомога	/	/	/	/
14.	фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями	/	/	/	/
15.	переклад жестовою мовою	/	/	/	/
16.	догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	/	/	/	/

⁵⁰ Відповідно до пункту 4 частини четвертої статті 11 Закону № 2671.

⁵¹ Заповнюється зі звіту про результати визначення потреб населення в соціальних послугах (якщо такий є).

⁵² Відповідно до частини шостої статті 16 Закону № 2671.

17.	супровід під час інклюзивного навчання	/	/	/	/
18.	інформування	/	/	/	/
Надання інших соціальних послуг ⁵³					
19.	стаціонарний догляд				
20.	паліативний/ догляд				
21.	короткотермінове проживання				
22.	персональний асистент				
23.	соціальна реабілітація				
24.	тимчасовий відпочинок для осіб, які здійснюють догляд за дітьми / особами з інвалідністю				
25.	транспортні послуги				

Коментарі, висновки (щодо наявності/ відсутності надавачів послуг, категорій вразливих груп населення, які не охоплені соціальними послугами, перелік послуг з числа базових, які не надаються в ТГ):

Таблиця 6.7. Інформування населення про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я⁵⁴

№	Вид інформаційної продукції та канал розповсюдження (буклет, плакат, стенд, публікація в ЗМІ, телесюжет, тощо)	Примітка щодо форми, доступної для окремих категорій населення (друк збільшеним шрифтом, шрифтом Брайля, з перекладом на жестову мову, викладений простою мовою)	Примітка та/ або джерело підтвердження – посилання на електронну версію інформаційної продукції, фото

Коментарі, висновки (щодо здійснення інформування зокрема в доступній формі): _____

⁵³ Назви відповідно до Наказу Мінсоцполітики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» від 23.06.2020 № 429

⁵⁴ Відповідно до пункту 2 частини четвертої статті 11 Закону № 2671.

Загальні висновки щодо додержання прав людини та громадянина на соціальні послуги та виявлені порушення: _____

Додаток 2

Дані моніторингу дотримання надавачем соціальних послуг (НСП) прав людини і громадянина на соціальні послуги

Загальна інформація про НСП

Повна назва НСП	
Підпорядкування	
Фактична адреса місцезнаходження	
ПІБ керівника	
ПІБ та посада особи / осіб, які брали участь в моніторингу з боку НСП	

Таблиця 1. Кадрове забезпечення діяльності НСП

(станом на дату проведення моніторингу)⁵⁵

Персонал НСП	Всього за штатним розписом, штатних одиниць	Фактично працює, штатних одиниць	
		всього	з них, які фінансуються за рахунок коштів ТГ
Всього, у т.ч.			

⁵⁵ Відповідно до Методичних рекомендацій щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та соціального захисту дітей, затверджених Наказом Мінсоцполітики від 18.07.2018 № 1029а.

Соціальні менеджери			
Соціальні працівники/ фахівці з соціальної роботи			
Соціальні робітники			
Інші фахівці залучені до надання соціальних послуг (психологи, соціальні педагоги тощо)			

Коментарі, висновки (щодо кадрового забезпечення діяльності НСП):

Таблиця 2. Надання соціальних послуг

№	Назва соціальної послуги ⁵⁶	Категорії отримувачів соціальних послуг	Кількість отримувачів протягом року, по роках					
			Роки					
			2020					
			безкоштовно	з диференційованою платою	за плату			

Коментарі, висновки (щодо відповідності надання):

⁵⁶ Назви відповідно до частини шостої статті 16 Закону № 2671 та Наказу Мінсоцполітики «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» від 23.06.2020 № 429.

Таблиця 3. Забезпечення індивідуального підходу та додержання прав ОСП при прийнятті рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг⁵⁷

Показник	Кількість
Кількість отримувачів соціальних послуг станом на дату моніторингу, всього	
Кількість особових справ отримувачів соціальних послуг опрацьованих в ході моніторингу	
Кількість справ, з числа опрацьованих у ході моніторингу, в яких наявний індивідуальний план, складений на основі проведеного оцінювання потреб сім'ї /особи	
Кількість справ, з числа опрацьованих у ході моніторингу, в яких наявний чинний договір про надання соціальних послуг, підписаний отримувачем або його законним представником	
Кількість особових справ, з числа опрацьованих у ході моніторингу, по яких не виявлено порушень щодо термінів при прийнятті рішення та наданні відповіді заявнику в письмовому вигляді, вмотивованості рішення про відмову або припинення надання соціальних послуг, стосовно наявності в рішенні результатів оцінювання потреб сім'ї/ особи у соціальних послугах тощо	

Коментарі, висновки (щодо забезпечення прав на індивідуальний підхід, своєчасне отримання та вмотивованість рішення/відмови в наданні соціальних послуг): _____

⁵⁷ Відповідно до статей 12, 18, 21, 22, 24 Закону № 2671.

Таблиця 4. Реалізація повноважень з питань надання соціальних послуг

Рік	Забезпечення підвищення професійної компетентності/ кваліфікації працівників НСП		Проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг		Ведення обліку / реєстру отримувачів соціальних послуг	
	Кількість осіб, які підвищили кваліфікацію	Джерела підтвердження	так/ні	Джерела підтвердження: звіт та посилання на веб-сайт НСП, де оприлюднено результати	так/ні	Джерела підтвердження

Коментарі, висновки (щодо реалізації повноважень) _____

Таблиця 5. Інформування населення про перелік соціальних послуг, що надає НСП, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я⁵⁸

№	Вид інформаційної продукції та канал розповсюдження (буклет, плакат, стенд, публікація в ЗМІ, телесюжет, тощо)	Примітка щодо форми, доступної для окремих категорій населення (друк збільшеним шрифтом, шрифтом Брайля, з перекладом на жестову мову, викладений простою мовою)	Примітка та/ або джерело підтвердження – посилання на електронну версію інформаційної продукції, фото

Коментарі, висновки (щодо здійснення інформування зокрема в доступній формі): _____

⁵⁸ Відповідно до пункту 3 частини першої статті 12, пункту 5 частини восьмої статті 13 Закону № 2617.

Загальні висновки щодо додержання прав людини та громадянина на соціальні послуги та виявлені порушення: _____

Додаток 3

Перелік основних нормативно-правових актів щодо соціальних послуг

МІЖНАРОДНІ

- Загальна декларація прав людини;
- Європейська соціальна хартія;
- Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю;
- Конвенція про права дитини.

НАЦІОНАЛЬНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ (ЗАКОНИ)

- Бюджетний кодекс України;
- Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»;
- Закон України «Про соціальні послуги».

ПОСТАНОВИ УРЯДУ

- постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 479 «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення»;

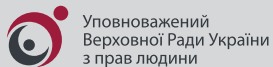
- постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 430 «Про затвердження Порядку підготовки та перепідготовки фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2004 р. «Про призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 429 «Про затвердження Порядку установаження диференційованої плати за надання соціальних послуг»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 427 «Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги».

НАКАЗИ ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

- наказ Міністерства соціальної політики України від 20 січня 2014 р. № 28 «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах»;
- наказ Міністерства соціальної політики України від 18 липня 2018 р. № 1029а «Про внесення змін до наказу Міністерства соціальної політики України від 14 червня 2018 р. № 890»;
- наказ Міністерства соціальної політики України від 23 червня 2020 р. № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»
- наказ Міністерства соціальної політики України від 16 червня 2020 р. № 419 «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг».

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ДОДЕРЖАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЮ ГРОМАДОЮ ПРАВ ЛЮДИНИ І ГРОМАДЯНИНА НА ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida

